MODE D'EMPLOI

par Christelle Di Pietro

UNE NOUVELLE OFFRE DOCUMENTAIRE : LA PRODUCTION DE CONTENUS

En 2004, Alexandre Serres évoquait déjà pour les documentalistes la transition de la gestion des stocks vers la gestion des flux d'informations[1]. Il dénonçait notamment la « crise des médiateurs » sur le Web, lieu anarchique de production de l'information où les filtres traditionnels (éditeurs, journalistes, bibliothécaires) étaient remplacés par des producteurs non contrôlés. Ce constat partagé par les professionnels de l'information aboutit à une mutation de la gestion de l'information qui ne se contente plus d'une mise à disposition mais d'une production propre qui tend à structurer les contenus en ligne.

C'est ainsi que l'on assiste à une professionnalisation de la production de contenus en bibliothèque, que l'on peut notamment mesurer à travers l'offre de formation continue qui connaît un franc succès[2]. La prise de conscience des bibliothécaires de la nécessaire exploitation de leurs collections par des actions de médiation n'est bien sûr pas nouvelle ; toutes les actions documentaires développées par les bibliothèques prennent généralement la forme de productions de contenus : bibliographies, coups de cœur, listes d'acquisitions, toutes axées autour de la valorisation des collections. Cependant, l'explosion des contenus en ligne a fait apparaître la nécessité d'appréhender des ressources extérieures et de les proposer au même titre que celles acquises par la bibliothèque.

1. Alexandre Serres, *Recherche d'information sur Internet : où en sommes-nous, où allons-nous ?* CNDP, juin 2004. [En ligne] : < http://www.cndp.fr/savoirscdi/index.php?id=1052 >.
2. L'enssib et le CRFCB Rhône-Alpes ont uni leurs offres et vont proposer un stage sur ce sujet en décembre 2014 : < http://www.enssib.fr/offre-de-formation/formation-continue/14e29-produire-des-contenus-en-ligne-en-bibliotheque >.

De la gestion à l'action documentaire : les années 2000

On peut identifier au moins deux événements qui ont accéléré ce processus et modélisé une nouvelle forme d'offre. Le premier est le rapprochement des métiers de bibliothécaire et de documentaliste, notamment par une fusion des formations initiales, laquelle a été favorisée par la fin du Certificat d'aptitude aux fonctions de bibliothécaires (CAFB, 1951-1994), permettant ainsi à l'université de proposer des formations communes aux deux corps de métiers. Ces formations reflètent une conception harmonisée des deux professions abordant tout aussi bien la constitution des collections que la production de synthèses documentaires[3]. Cette dichotomie historique, propre à la France – aucun autre pays n'a développé une distinction entre métiers des bibliothèques et métiers de la documentation – a probablement été l'un des principaux freins au développement de produits documentaires adaptés à la demande des usagers par les bibliothécaires autrement que par l'exploitation de l'objet collection. Cantonné à la gestion du stock, le bibliothécaire ne se pense pas comme producteur de contenus, alors que le documentaliste, en sélectionnant, synthétisant et diffusant des informations thématisées à des profils définis d'usagers se pose par essence en médiateur documentaire.

Le second événement est le développement (ou l'explosion !), des services de références en ligne[4] : en considérant strictement la demande des usagers indépendamment des collections détenues, le bibliothécaire a dû repenser son offre de contenus, et accepter un nouveau rôle de « curateur »* de l'information. Cette mutation s'est accompagnée de nouvelles compétences, dont l'écriture en ligne et la coordination de la rédaction collaborative.

Ainsi, cette boîte à outils peut être lue comme un prolongement de celle dirigée par Xavier Galaup sur la médiation documentaire numérique[5]. Alors que cette dernière introduisait un cadre général à la médiation

3. Voir le Programme pédagogique national du diplôme universitaire de technologie information-communication : <http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/30/15/0/Info-com_262150.pdf >.
4. Claire Nguyen (dir.), *Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne*, Villeurbanne, Presses de l'enssib, 2010 (coll. La Boîte à outils ; 20).
5. Xavier Galaup (dir.), *Développer la médiation documentaire numérique*, Villeurbanne, Presses de l'enssib, 2012 (coll. La Boîte à outils ; 25).

numérique et s'achevait sur des exemples de productions de contenus dématérialisés, celle-ci reprend la fonction de production en la mettant au centre de l'activité du bibliothécaire. Elle décortique les processus d'éditorialisation à travers la mise en œuvre de chaînes de production complexes qui repensent les métiers des bibliothèques et réinterroge le bibliothécaire comme « journaliste de ses collections », pour reprendre la célèbre expression de Lionel Dujol[6]. C'est aussi l'occasion de constater le degré de subtilité rédactionnelle et de conception éditoriale auquel parviennent les bibliothèques ou établissements documentaires aujourd'hui.

PRÉSENTATION DE L'OUVRAGE

Une première partie dresse le cadre général de la production de contenus en ligne actuelle à travers quelques exemples représentatifs d'une exploitation sophistiquée des collections en lien avec la demande des usagers. Lionel Dujol (Bibliothèques de la Communauté d'agglomération Valence Romans Sud Rhône-Alpes) revient d'abord sur le positionnement stratégique des bibliothèques dans la production documentaire et l'impact que ces nouveaux enjeux ont sur les métiers et l'organisation du travail. Je propose ensuite un panorama non exhaustif des produits documentaires qui peuvent être proposés en ligne par les bibliothèques : leurs objectifs, leurs publics et leur conception. Après ces deux articles de cadrage, suivent trois présentations de produits à la fois représentatifs des trois phases les plus significatives dans le développement des projets (l'expérimentation, la maturité et la stabilisation) et innovants dans leur façon d'exploiter le catalogue et les collections. Carole Tilbian (bibliothèque de Science-po Lyon) présente la revue de sommaires collaborative Sign@l, le plus ancien des produits documentaires présentés qui n'a cessé d'évoluer depuis sa création (1983) et a toujours des projets de développement. Isabelle Breuil (bibliothèque universitaire [BU] de Paris 8) revient sur le projet d'un guide de recherche méthodologique élaboré à partir des demandes des étudiants

6. Lionel Dujol, « La bibliothèque, un plus pour le web social », *La Bibliothèque apprivoisée*, 23 février 2011. [En ligne] : < http://labibapprivoisee.wordpress.com/2011/02/23/la-bibliotheque-un-plus-pour-le-web-social/ >.

pour construire des parcours de découverte adaptés à leurs besoins. Enfin, Pierre Bournerie (bibliothèque municipale [BM] de Fresnes) explique comment ré-exploiter les données de son catalogue en leur associant les métadonnées de la Bibliothèque nationale de France (BnF) pour s'acheminer vers une nouvelle génération de catalogue sémantique.

Ces trois productions documentaires ont en commun leur mode d'élaboration : elles s'appuient toutes sur des partenariats ou des expertises extérieures qui leur ont apporté des nouvelles compétences et des outils.

La deuxième partie s'intéresse aux produits documentaires de synthèse et à la curation à travers quatre réalisations originales qui constituent autant de moments différents dans les évolutions temporelles des réalisations des bibliothèques. Jérôme Pouchol (Médiathèque intercommunale du Syndicat d'agglomération nouvelle Ouest-Provence, MIOP) revient sur les dossiers documentaires de la MIOP qui mettent à contribution l'ensemble des acquéreurs de la bibliothèque et associent en une seule page plusieurs produits : synthèses de contenus, bibliographies, sitographies, signets, iconographies, adresses et contacts... Dominique Macé (BM de Bagnolet) revient sur les choix des plates-formes d'agrégation et de curation des collections de la bibliothèque de Bagnolet, en association avec des ressources extérieures. Magali Haettiger (BM de Lorient) évoque ensuite la mise en place du processus de numérisation des collections patrimoniales de la Bibliothèque municipale de Lyon (BmL) dans le cadre d'un partenariat avec Google. L'article traite de l'ensemble du circuit et de la question épineuse de l'exploitation des métadonnées. Enfin, Nathalie Nosny (Bpi) dévoile la mise en œuvre - transversale à l'ensemble de l'établissement - du tout récent webmagazine de la Bpi (dont la mise en ligne devrait être concomitante à la parution de cet ouvrage), en soulignant les aspects collaboratifs de la production. Comme les précédents, ces projets s'appuient tous sur des coopérations internes et/ou externes. Leur particularité est de ne plus seulement exploiter les collections mais de proposer des produits autonomes à forte valeur ajoutée ré-exploitables dans le cadre d'autres productions ou recherches.

Une troisième partie aborde cet aspect émergent de la production de contenu qu'est la co-construction avec les usagers. Les deux premiers articles analysent les réalisations d'une BM et d'une BU : deux facettes de la

présence des bibliothèques sur les réseaux sociaux. Le premier revient sur la mise en ligne d'un fonds de photographies de la Bibliothèque municipale à vocation régionale (BMVR) de Toulouse sur Flickr par Jocelyne Deschaux et Patrick Hernebring, projet qui a permis d'expérimenter le taguage par les publics de documents patrimoniaux numérisés. Le second décrit la politique rédactionnelle de la BU de sciences de l'université de Versailles Saint-Quentin (UVSQ) conduite par Magalie Le Gall sur les pages Facebook.
Hors bibliothèques, Gonzague Gauthier (Centre Pompidou) et Sébastien Magro (Musée du Quai Branly), expliquent comment ils interagissent avec leurs publics en favorisant les conditions de leur participation et en impliquant l'ensemble des personnels.
Ces trois articles pointent les difficultés d'insérer les publics comme des acteurs de dispositifs de contenus et le paradoxe de libérer les interactions tout en les contrôlant.
Cette partie se clôt avec un projet particulier, conduit par Bruno Essard-Budaïl au sein du Centre du livre et de la lecture (CLL) de Poitou-Charentes, qui montre comment, avec des outils peu onéreux mais performants, chaque bibliothèque peut devenir actrice du partage de ses collections en ligne en créant ses propres ebooks.
Il n'aurait pas été possible d'aborder la question des contenus en ligne sans revenir sur les compétences transversales nécessaires à leur élaboration que sont l'écriture sur le Web, l'appréhension de l'environnement juridique et les outils propres. Michèle Battisti (ADBS) à travers une approche pragmatique du droit et de la jurisprudence, revient sur les situations pratiques que peuvent rencontrer les bibliothécaires producteurs de contenus. Isabelle Rouquet (consultante et formatrice) aborde les techniques d'écriture sur le Web, les éléments de la charte de rédaction et le référencement. Enfin, Lionel Dujol conclut cet ouvrage par un panorama des outils de production en ligne : bien qu'essentiels, ils ne doivent pas précéder les projets mais être choisis en fonction des objectifs de départ.
Un dernier mot en forme de clin d'œil d'actualité pour souligner une particularité de cet ouvrage[7] : presque paritaire et féminisé, il a été rédigé

7. À l'image de la collection, également attentive à l'équilibre femmes/hommes dans l'élaboration des sommaires comme dans la responsabilité de coordination des volumes.

par 10 auteures et 7 auteurs, preuve s'il en est que l'appropriation *a priori* technique de la production de contenus n'est pas une question de genre…